

商品・サービスの紹介

1 かんぽ生命の保険商品及び特徴	58
2 ご契約のお申込みから成立まで	64
3 教育・研修制度	66
4 契約期間中の情報提供	68
5 保険金のお支払いについて	70
6 引受・支払体制の強化	73
7 企業経営者の方へ	74
8 お客さま相談窓口	76
9 生命保険契約者保護機構	77

1. かんぽ生命の保険商品及び特徴

1-1 保険種類一覧

(平成21年7月1日現在)

ご契約の目的	保険種類	愛称・加入年齢範囲									
		0歳	10歳	20歳	30歳	40歳	50歳	60歳	70歳	80歳	
生涯保障をお考えの方へ	定額型終身保険				新ながいきくん(定額型) 20～65歳						
生涯保障のバランスをお考えの方へ	2倍型終身保険				新ながいきくん(ばらんす型2倍) 20～60歳						
	5倍型終身保険				新ながいきくん(ばらんす型5倍) 20～55歳						
生涯保障に「楽しみ」をプラスしたい方へ	特別終身保険				新ながいきくん(おたのしみ型) 20～65歳						
老後の不安解消に一役	介護保険金付終身保険				新シルバー保険 20～65歳						
少ない負担で保障は大きく	普通定期保険			新普通定期保険 15～50歳							
保障と満期のお楽しみをお考えの方に	普通養老保険	新フリープラン 0～75歳									
充実した保障と満期の楽しみをお考えの方に	2倍型特別養老保険			新フリープラン(2倍保障型) 15～65歳							
	5倍型特別養老保険			新フリープラン(5倍保障型) 15～60歳							
	10倍型特別養老保険			新フリープラン(10倍保障型) 15～55歳							
病気と一緒にがんばる方へ	特定養老保険					新一病壮健プラン 40～65歳					
教育資金の準備をお考えの方へ	学資保険	新学資保険 0～12歳									
			18～55歳(男性)								
			16～55歳(女性)								
教育資金の準備にさらに安心をプラスしたい方へ	育英年金付学資保険	新育英学資 0～12歳									
			18～55歳(男性)								
			16～55歳(女性)								
生涯の保障と年金がセットに	終身年金保険付終身保険				新トータルプランしあわせ 25～55歳						
生涯のゆとりある老後をお考えの方へ	定額型終身年金保険				新定額型終身年金保険 20～75歳						
長生きのパートナーに	通増型終身年金保険				新通増型終身年金保険 20～75歳						
要介護の状態をサポート	介護割増年金付終身年金保険				新シルバー年金あんしん 25～65歳						
ゆとりある老後をお考えの方へ	定期年金保険					新定期年金保険 45～70歳					
勤労者の財産形成に	財形積立貯蓄保険			15～65歳							
	財形住宅貯蓄保険			15～54歳							
	財形終身年金保険					36～54歳					

※学資保険及び育英年金付学資保険の加入年齢は、 が被保険者、 が保険契約者です。

1-2 主な特約・特則一覧

(平成21年7月1日現在)

特約・特則の名称	特約の概要
災害特約	不慮の事故による死亡や身体障がいに備える特約
介護特約	不慮の事故による死亡、身体障がい、病気又は不慮の事故による特定要介護状態に備える特約
無配当傷害入院特約	不慮の事故による所定の入院、手術、長期入院に備える特約
無配当疾病傷害入院特約	病気又は不慮の事故による所定の入院、手術、長期入院に備える特約
指定代理請求特則	保険金等の受取人(被保険者)ご本人が保険金等を請求できない特別な事情があるとき、ご本人に代わって指定代理請求人(ご家族等)が保険金等を請求できます。

※特約保険金のお支払い事由やお支払いの制限事項等各項目についての詳細は、「ご契約のしおり・約款」でお確かめください。

無配当傷害入院特約、無配当疾病傷害入院特約

「かんぽ生命 入院特約 その日から」は、1日以上入院を
支払対象とするとともに、従来の手術保険金の支払対象を
公的医療保険制度に連動させ大幅に拡大するなど、基本的

な保障をシンプルで分かりやすくご提供する商品として平成
20年7月に販売を開始しました。

かんぽ生命 入院特約
その日から

■「かんぽ生命 入院特約 その日から」の保障内容

無配当疾病傷害入院特約、入院保険金日額15,000円(特約保険金額1,000万円)の場合

●病気・ケガで入院したとき【入院保険金】

1日以上入院(日帰り入院*1を含みます)についてお支払い

15,000円 × 入院日数
(入院保険金日額) (120日限度)

●病気・ケガで手術を受けたとき【手術保険金】

入院を伴う手術*2についてお支払い

手術の種類により
15,000円×5倍、10倍、20倍、40倍
(入院保険金日額)

●病気・ケガで長期入院したとき【長期入院一時保険金】

入院日数が継続して120日になった場合についてお支払い

30万円(特約保険金額の3%)

*1 日帰り入院とは、入院日と退院日が同一である場合をいい、入院基本料の支払の有無等を参考にして判断します。

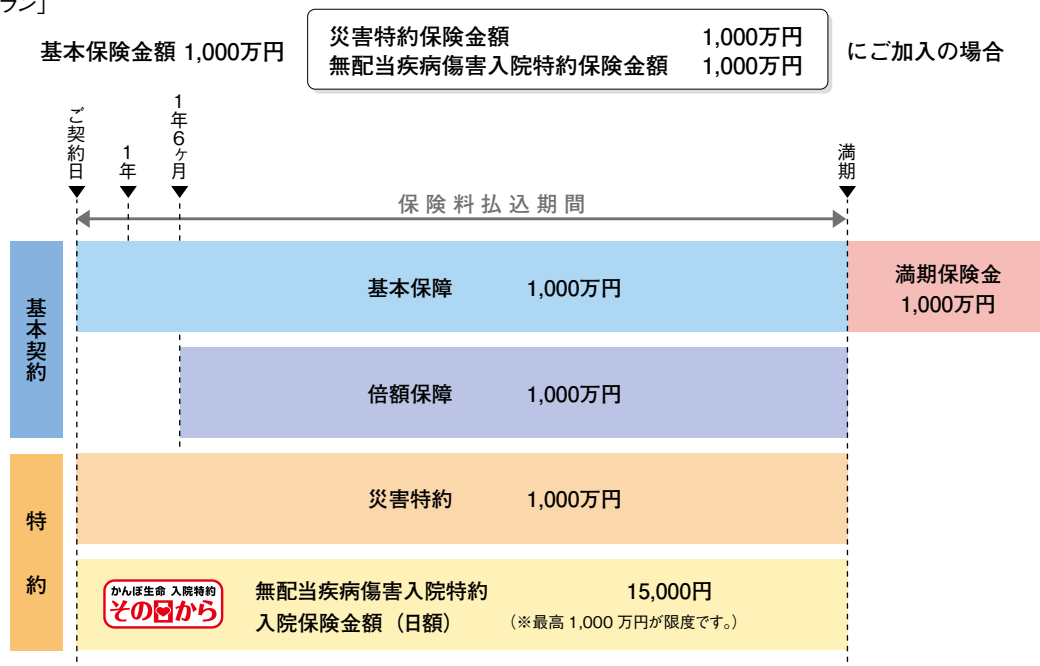
*2 入院を伴うへんとう腺切除術等、所定の公的医療保険制度対象の手術を手術保険金のお支払い対象に拡大しました。

※特約保険金のお支払い事由やお支払いの制限事項等各項目についての詳細は、「ご契約のしおり・約款」でお確かめください。

保険の仕組み

●養老保険の仕組みの概略

普通養老保険「新フリープラン」

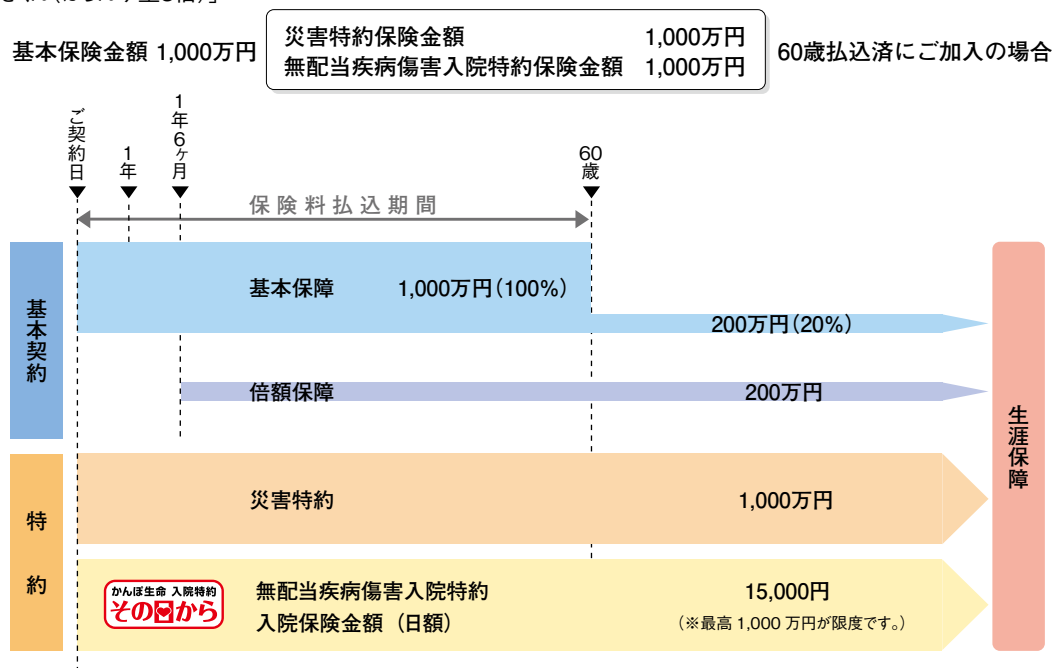


<特長>

- 被保険者の生存中に保険期間が満了したことにより満期保険金を、又は保険期間中に死亡されたことにより死亡保険金をお支払いします。
（満期保険金と死亡保険金の額は同額です。）
- 1歳さざみで満期を設定でき、満期まで保険料は変わりません。

●終身保険の仕組みの概略

5倍型終身保険「新ながいきくん（ばらんす型5倍）」



<特長>

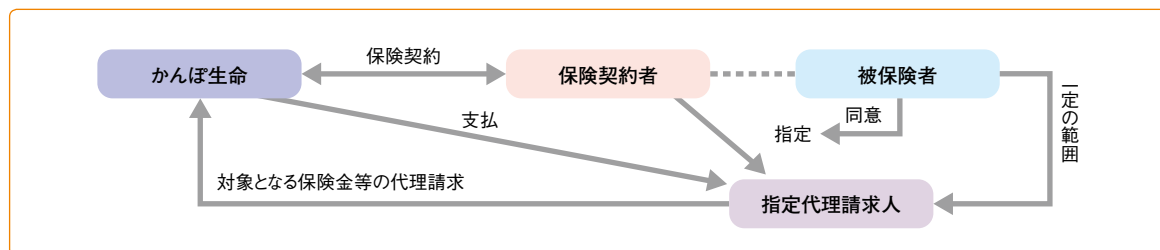
- 被保険者が死亡された場合に死亡保険金をお支払いします。
- 保険料払込期間の満了後は保険料の払込みは不要です。
- 保障は一生です。
- 保険料払込期間満了後の死亡保険金の額は、保険料払込期間満了前の死亡保険金の額の20%に相当する額となります。

指定代理請求特則

指定代理請求特則をご利用いただきますと、重い病気を患ったため意思表示ができなくなり被保険者ご本人が受取

人である保険金等のご請求ができないような場合に、あらかじめ指定した指定代理請求人からご請求いただけます。

■「指定代理請求特則」の仕組み



● 指定代理請求が可能な場合

保険金等の受取人である被保険者（保険料の払込免除の請求等又は重度障がいによる死亡保険金に係る重度障がいの通知の場合には、被保険者と同一人である保険契約

者）が保険金等の請求をできない次の事情があるときは、指定代理請求人が、保険金等の受取人の代理人として保険金等の請求をすることができます。

保険金等の請求をできない主な事情	具体例
○保険金等の請求の意思表示が困難であると当社が認めた場合	○長期間こん睡状態にある場合や、慢性的な意識障がいがあり周囲との意思疎通が完全に喪失している場合が対象
○当社が認める傷病名の告知を受けていない場合	○悪性新生物が対象

● 指定代理請求人の範囲

次のいずれかに該当する方を、指定代理請求人に指定することができます。

- ・被保険者の戸籍上の配偶者
- ・被保険者の直系血族
- ・被保険者の兄弟姉妹
- ・被保険者と同居し、又は被保険者と生計を一にしている被保険者の3親等内の親族

● 対象となる保険金等

- ・被保険者が受け取ることとなる保険金等の請求（例 入院保険金、手術保険金、被保険者が受取人に指定されている場合の満期保険金、生存保険金 等）
- ・被保険者と保険契約者が同一人である場合の保険料の払込免除の請求等
- ・被保険者と保険契約者が同一人である場合の重度障がいの通知

● 付加対象商品

すべての基本契約についてご利用が可能です。

● その他

この特則をご利用するにあたり、新たな保険料の払込みは必要ありません。

【参考】

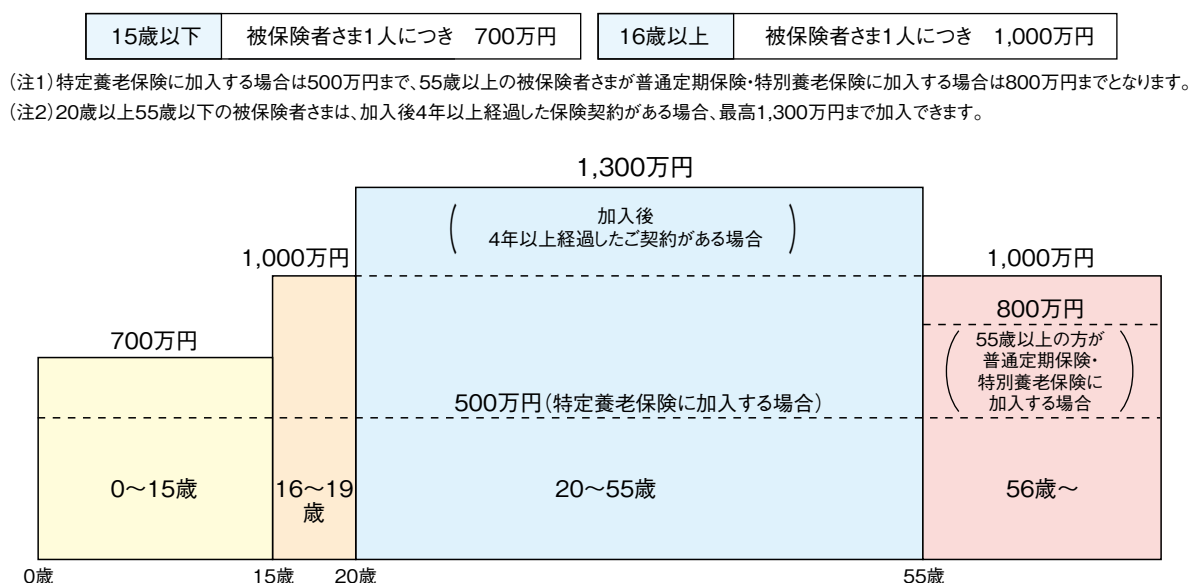
平成19年9月30日以前にご加入いただいた簡易生命保険のご契約（確定拠出終身年金保険を除きます。）につきましても、指定代理請求制度をご利用いただくことが可能です。

1-3 加入限度額について

当社の保険契約については、法律及び政令により、被保険者さま1人についてご加入いただける保険金額の限度（加入限度額）が定められています。この加入限度額を超えたお申込みがあった場合は、そのお申込みをお断りすることになります。また、ご契約又は特約の締結後に加入限度額の超過が判明した場合には、そのご契約又は特約を解除させていただきます。

なお、被保険者さまが、管理機構が日本郵政公社から承継した簡易生命保険契約にご加入されている場合には、当社の生命保険にご加入いただける保険金額は、加入限度額から簡易生命保険契約の保険金額を差し引いた額となります。

■ 保険（基本契約）の加入限度額



※法令で定める加入限度額の仕組みを図示したものであり、実際に加入できる年齢と相違する部分があります。

※上記の法令で定める加入限度額以外に、満15歳未満の被保険者さまがご加入いただける保険金額など、被保険者さまの年齢や保険種類によっては、ご加入いただける保険金額に一定の制限があります。

■ 年金（基本契約）の加入限度額

被保険者さま1人につき 初年度年額90万円

■特約の加入限度額

特約種類	加入限度額	備 考
災害特約	被保険者さま1人につき 合計 1,000万円	・ 特約を付加する基本契約の保険金額の範囲内が限度となります。
介護特約		
傷害入院特約	被保険者さま1人につき 合計 1,000万円	・ 災害特約及び介護特約とは別枠です。 ・ 特約を付加する基本契約の保険金額の範囲内が限度となります。
疾病入院特約		
疾病傷害入院特約		
無配当傷害入院特約		
無配当疾病傷害入院特約		

■基本契約ごとに付加できる特約の種類

保険種類 \ 特約種類	災害特約	介護特約	無配当傷害入院特約	無配当疾病傷害入院特約
普通終身保険	○	—	○	○
特別終身保険	○	—	○	○
介護保険金付終身保険	○	○	○	○
普通定期保険	○	—	○	○
普通養老保険	○	—	○	○
特別養老保険	○	—	○	○
特定養老保険	○	—	○	—
学資保険	○	—	○	○
育英年金付学資保険	○	—	○	○
終身年金保険付終身保険	○	—	○	○
終身年金保険	○	—	○	○
介護割増年金付終身年金保険	—	—	○	○
定期年金保険	○	—	○	○

(注1) 基本契約1件に付加できる特約は、災害特約又は介護特約のいずれか1種類と、無配当傷害入院特約、無配当疾病傷害入院特約のうち1種類又は2種類の合わせて最高3種類までとなります。

(注2) 平成19年10月1日から平成20年7月1日までにご契約された夫婦保険、夫婦年金保険及び夫婦年金保険付夫婦保険にもこれらの特約を付加することができます(介護特約を除きます。)。この場合、主たる被保険者さまのみに特約を付加することができます。

2. ご契約のお申込みから成立まで

個人保険のご加入時の、一般的なお手続きの流れは、次のとおりです。

1 プランの検討

2 重要事項説明・デメリット情報の提供

3 お申込み

4 告知

1 プランの検討

商品別リーフレット、保障設計書(契約概要)等により、お客さまのニーズに合ったプランをお選びいただきます。

2 重要事項説明・デメリット情報の提供

お客さまが商品や制度の内容を知らなかったために不利益を被れることのないよう、保障内容、保険金支払に関する制限事項、告知義務違反、加入限度額に関する事項など、お客さまに特にご確認いただきたい事項をまとめた「保障設

計書(契約概要)」「ご契約に関する注意事項(注意喚起情報)」等を事前にご説明し、お渡ししています。

「ご契約のしおり・約款」とともに、ご契約前に必ずお読みいただき、内容をご確認・ご了解のうえ、お申込みください。

当社は、生命保険にご加入されるお客さまが、その生命保険商品、制度等を知らなかったために、デメリット(不利益)を被ることがないよう、お客さまへの商品説明の際、「デメリット情報」の提供を徹底しています。この「デメリット情報」については、お申込みの際に「保障設計書(契約概要)」及び「ご契約に関する注意事項(注意喚起情報)」並びに「ご契約のしおり・約款」に明示しているほか、お客さま向けの各種ご案内書等にも記載し、その徹底を図っています。

(注)平成20年7月から、契約内容を具体的にご説明する「保障設計書(契約概要)」と「ご契約に関する注意事項(注意喚起情報)」を改訂し、従来の「特に重要なお知らせ」の記載内容を取り込むことで、手続きに必要な書類の削減に努め、お客さまにより分かりやすい内容の帳票としました。



3 お申込み

ご契約者さまご自身に「ご意向確認書」をご記入いただき、ご要望に合った商品内容であるかどうかなど、お申込みの前に改めてご確認ください。「保険契約申込書」は、ご契約者さま・被保険者さまご自身で記入・押印いただき、「ご契約のしおり・約款」の受領確認印もいただいています。

●「ご契約のしおり・約款」について

「ご契約のしおり・約款」については、ご契約のお申込み時のお渡し以外にも、生命保険へのご加入をご検討されているなどのお客さまからお申し出があった場合には、事前にお渡ししております。詳しくはかんぽコールセンター(P76参照)又は最寄りの郵便局にお尋ねください。

4 告知

当社は、お客さまから正しい告知をいただくために、生命保険の募集及び告知を受領する際にお客さまに特にご留意いただきたい事項を商品別リーフレット、保障設計書(契約概

要)、ご契約に関する注意事項(注意喚起情報)、質問表(告知書)に記載しています。

●告知をしていただく義務について

被保険者さま(学資保険又は育英年金付学資保険の場合はご契約者さまを含みます。以下同様とします。)には、健康状態等について告知をしていただく義務があります。被保険者さまの過去の傷病歴や現在の健康状態などについては、「質問表(告知書)」に事実をありのまま正確に漏れなく告知してください。

●告知義務違反について

告知していただく内容は質問表(告知書)に記載してあります。もし、これらについて、悪意又は重大な過失によって、その事実を告知されなかったり、真実と違うことを告知された場合、原則として責任開始の日から起算して2年以内であれば、当社は、告知義務違反としてご契約又は特約を解除することがあります。この場合には、原則として保険金等のお支払いを行うことができず、お客さまに不利益となりますので、十分にご注意ください。

5 保険料のお払込み

6 当社でのお引受けの判断

7 ご契約の成立

5 保険料のお払込み

お申込みに際しては、第1回保険料相当額をお払込みいただきます。

お申込みの際には、当社所定の「保険料充当金領収証」をお渡ししています。この「保険料充当金領収証」には、お申込みの際の受領金額等が記載されていますので、記載内容をご確認ください。

6 当社でのお引受けの判断

ご契約のお申込みを承諾させていただくかどうかについては、お申込みいただいた後、加入限度額(P62参照)、健康状態等に関する告知内容、過去のご契約のお申込み、入院保険金等のご請求内容などを考慮して判断させていただきます。

なお、基本契約と特約を同時にお申込みいただいた場合、健康状態等に関する被保険者さまからの告知内容、過去のご契約のお申込み、入院保険金等のご請求内容などにより基本契約のみを当社が承諾し、特約についてはお申込みを承諾できないことがあります。

●ご契約の責任を開始する時期について

ご契約のお申込みを当社が承諾した場合には、第1回保険料(第1回保険料相当額)のお払込み及び告知がともに完了した時点に遡及して、当社はご契約上の責任を負います。

●当社からのご契約確認

ご契約のお申込みの際、又はご契約締結後に、当社の本社・サービスセンター・支店又は郵便局の担当者からお申込み内容や告知内容について、書面、電話又は訪問により確認させていただく場合があります。

7 ご契約の成立

保険契約申込書に記載された保険種類等のお申込みの内容は、お申込みの承諾の通知に代えて後日お届けする「保険証券」に記載してあります。「保険証券」が届きましたら、保険種類、保険金額、ご契約者さま・被保険者さまの氏名や生年月日・性別、その他の記載事項をお確かめの上、大切に保管してください。

万一、お申込みの内容と相違している場合には、かんぽコールセンター(0120-552950)にお知らせください。

なお、保険証券を送付する際に挨拶状を同封しておりますので、この内容についても必ずご確認ください。

●クーリング・オフ制度

お申込みされた方(契約締結後はご契約者さま)は、「保険契約の申込日」又は「第1回保険料(第1回保険料相当額)の領収証の受領日」のいずれか遅い日から、その日を含めて8日以内であれば、書面によるお申出により、ご契約のお申込みの撤回(契約締結後は解除)することができます。

この場合、撤回をされる方が正当な権利者(お申込みされた方又はご契約者さま)であることを証明できる書類(運転免許証、健康保険被保険者証等(原本))をご持参のうえ、お申込みを撤回する旨及び必要事項を記載した書面を、前記の期間内に当社の支店又は郵便局にご提出又はご送付ください(郵送でも可能です)。

3. 教育・研修制度

当社は、全役職員の商品知識及びコンサルティング能力の向上に努めることを勧誘方針に掲げており、営業社員や代理

店への研修・教育を通じて、お客さま一人ひとりのライフプランに応じたコンサルティングセールスの向上に努めています。

3-1 営業社員

(1) 営業社員の概要

当社は、全国80の直営店営業社員により職域・法人マーケットを中心とした保険募集を行っています。

(2) 研修の概要

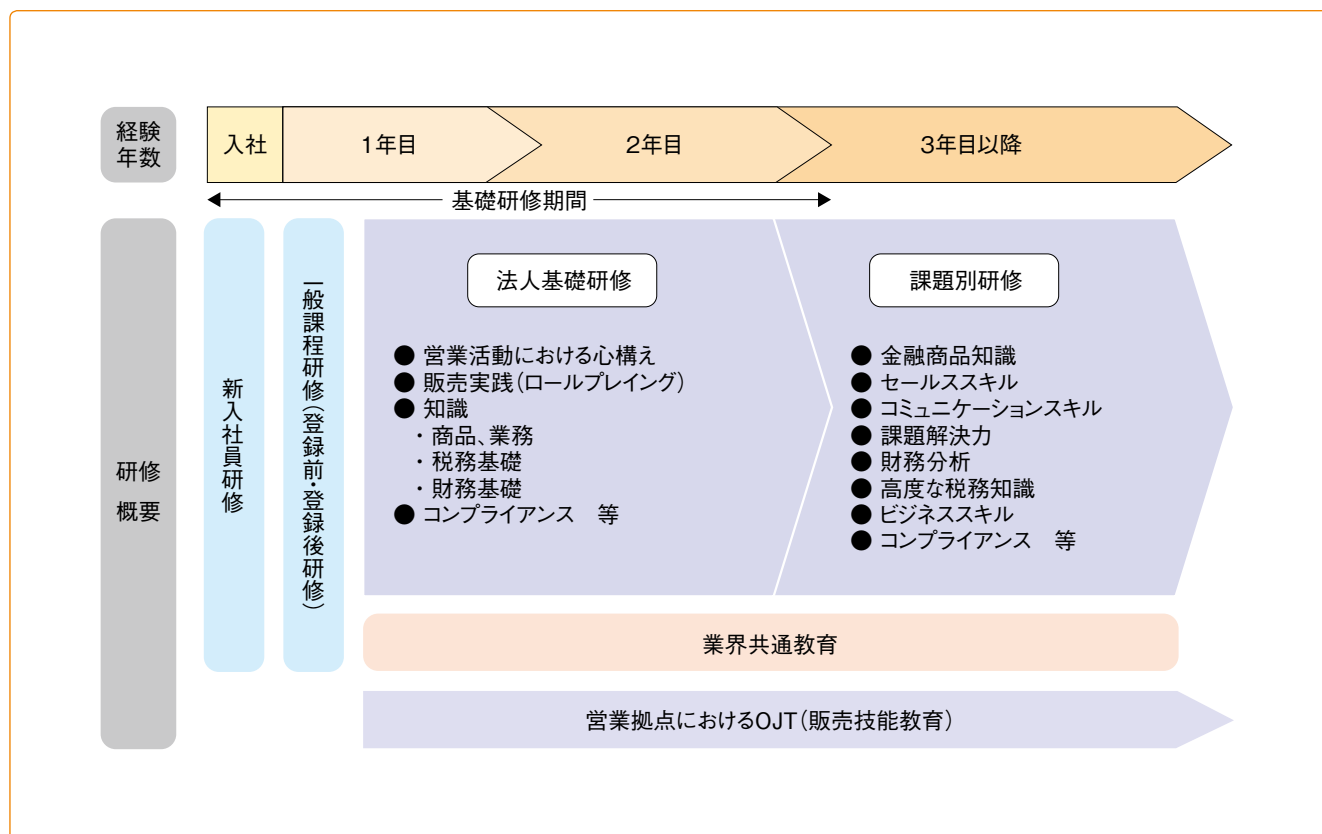
当社の営業社員に対しては、法人のお客さまが抱えるニーズに的確にお応えできるよう、高度な知識と倫理観を持った営業社員の育成に努めています。

入社後2年間で基礎研修期間と位置づけ、本社で開催する集合研修・業界共通教育等を通じてコンサルティング営業に必要な能力を習得します。

また3年目以降についても、質の高いコンサルティング営業ができる豊富な知識とスキルを兼ね備えた人材の育成を目指し、課題別に各種の研修を実施しています。

●当社が目指す営業社員の人材育成

- 1 お客さまとのふれあいを大切にする人材の育成
- 2 お客さまから安心いただけるよう、正確な情報を責任をもって提供できる人材の育成
- 3 一人ひとりのお客さまのニーズを踏まえた保険商品の提案が行える人材の育成



3-2 募集代理店

(1) 募集代理店の概要

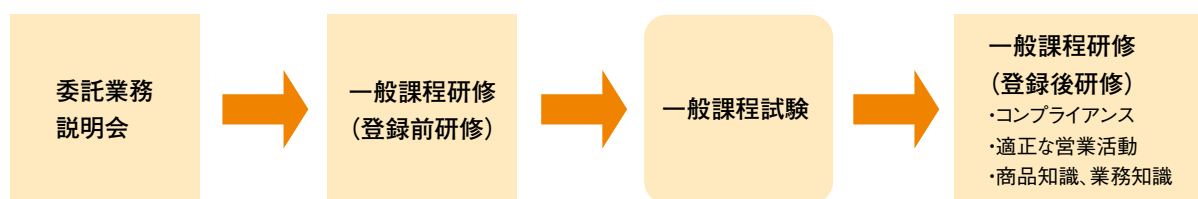
当社は、郵便局株式会社と生命保険募集代理店委託契約を締結し、全国の郵便局ネットワークを通じて住域・個人マーケットを中心とした保険募集を行っています。

また、簡易郵便局(郵便窓口業務等受託者)と生命保険募集委託契約を締結しています。

(2) 研修の概要

生命保険募集人となる者に対し、当社の支店の社員により、コンプライアンスの徹底、適正な営業活動、業務知識の向上等を目的に研修を実施しています。

このほか、郵便局株式会社が実施する研修などに対して、当社の社員を講師として派遣するなどの支援を行っています。



株式会社かんぽ生命保険の勧誘方針

I 基本方針

当社は、「お客さまとともに未来を見つめて『最も身近で、最も信頼される保険会社』を目指します。」という経営理念のもと、常にお客さま一人ひとりの立場に立って、分かりやすく利用しやすい商品とサービスをご提供することに努めてまいります。

また、商品の販売にあたっては、法令及び社会規範などを遵守した適正な販売に努めてまいります。

1 お客さまへの適切な商品提案とご理解いただける商品説明に努めます

お客さまのご意向、知識や経験、資産状況、ライフプラン等を踏まえた適切な商品提案に努めるとともに、商品内容をお客さまに十分ご理解いただけるよう「契約概要」、「注意喚起情報」等を書面でお渡ししてご説明いたします。

2 お客さまにご安心いただけるよう保険制度の健全な運営に努めます

ご契約者間の公平性、保険制度の健全な運営を保つために、被保険者の同意はもとより、正しい告知をいただくよう努めてまいります。

未成年者、特に15歳未満の方を被保険者とする生命保険契約にあっては、適正な保険金額を設定するなど適切な募集に努めてまいります。

3 お客さまの立場に立った適切な勧誘に努めます

お客さまへの訪問・電話連絡等にあたっては、お客さまの立場に立ち、販売の方法、場所、時間帯等に配慮いたします。

4 お客さまサービスの向上のための教育・研修に努めます

教育・研修体系の充実を図り、全役職員の商品知識及びコンサルティング能力の向上に努め、最適な保障プランを提供できるよう、お客さまサービスの一層の向上を図ります。

5 お客さまに関する情報は適正に取り扱います

商品の提供にあたって知り得たお客さまに関する情報は、厳正に管理を行うなど、適正に取り扱います。

II お客さま窓口

ご相談・お問い合わせについては、下記までお願いします。

●かんぽコールセンター **0120-552950** (通話料無料)
(ここにきこう)

平 日 9:00~21:00

土・日・休日 9:00~17:00(1月1日~3日を除きます)

4. 契約期間中の情報提供

4-1 「ご契約内容のお知らせ」「保険料払込証明書」の送付

毎年1回、ご加入されているご契約の保障内容やご利用いただける契約者貸付の金額等をお知らせする「ご契約内容のお知らせ」をお送りしています。

また、毎年1回、生命保険料又は個人年金保険料に係る

所得控除の申告書を提出する際に必要な生命保険料又は個人年金保険料のお払込みを受けたことを証明する「保険料払込証明書」をお送りしています。

はがき又は封書による通知の別	送付条件等
「ご契約内容のお知らせ」と「保険料払込証明書」が一体となったはがきをお送りします。	同一のご契約者さまのご契約が複数件数ある場合、ご契約の件数によっては、封書が2通以上になったり、封書とはがきの2種類でお知らせすることがあります。
「ご契約内容のお知らせ」と「保険料払込証明書」が一体となった通知を封書にてお送りします。	
「ご契約内容のお知らせ」のみ記載したはがきをお送りします。	保険料の払込みを要しなくなったご契約など所定の要件に該当するご契約に対してお送りするものです。
「保険料払込証明書」のみ記載したはがきをお送りします。	保険料の払込状況やご契約者さまの住所・氏名の情報などが、所定の要件に該当するご契約に対してお送りするものです。
「保険料払込証明書」のみ記載した通知を封書にてお送りします。	同一のご契約者さまのご契約が複数件数ある場合で、保険料払込状況やご契約者さまの住所・氏名の情報などが、所定の要件に該当するご契約に対してお送りするものです。

※上記の送付条件等に該当しても、所定の要件に該当するご契約については、「ご契約内容のお知らせ」「保険料払込証明書」をお送りしていない場合があります。

4-2 その他の大切なお知らせ

ご契約の満期のご案内、保険料のお払込みのご案内等、当社から各種の通知をお送りすることがございますが、いずれも大切なご案内ですので、必ずご確認くださいませようお願いします。

また、当社からの各種の通知を確実にお届けするために、ご契約者さま及び被保険者さまのご住所の変更や改姓などをされた場合には、ご契約者さまから速やかに当社又は郵便局までお届けいただきますようお願いいたします。

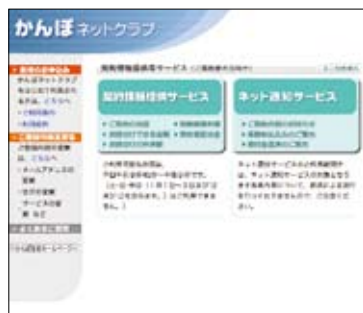
【参考】点字による各種ご案内の発行

保険契約者さま等からの請求に基づき、「契約内容のお知らせ」を点字により発行するほか、保険契約の状態に応じ、「満期のご案内」、「年金のお支払いのご案内」、「貸付内容のご案内」及び「貸付金返済のご案内」を点字により発行します。

4-3 インターネットによる契約情報提供及びお手続きのご案内

(1) かんぽネットクラブ

当社が提供する「かんぽネットクラブ」をご利用の方については、利用登録をされたご契約について、次のようなサービスを行っています。



◀ かんぽネットクラブ
<https://www.jp-life1.japanpost.jp/club/>

● 契約情報提供サービス

「ご契約の内容」「お貸付けできる金額」「お貸付けの弁済額」等をご利用者のパソコン又は携帯電話端末のブラウザにてご確認ください。

● ネット通知サービス

「ご契約内容のお知らせ」「保険料払込みのご案内」「貸付金返済のご案内」をご利用者のパソコンのブラウザにてご確認ください。

なお、ネット通知サービスのご利用期間中は、ネット通知サービスの対象となる各種の通知について、郵送による送付を行っていません。

(2) 住所等変更届の受付

かんぽ生命ホームページにより、ご契約者さまや被保険者さまの住所変更の届出を行うことができます。

この場合、後日、お手続きに必要な書類を郵送させていただきますので、ご本人さまであることを確認できる運転免許証、健康保険被保険者証等のコピーを必要書類と一緒に返信用封筒に入れ、返信してください。



◀ 住所等変更届の受付
<http://www.jp-life1.japanpost.jp/service/address/index.html>

(3) 保険料払込証明書の再発行の受付

保険料払込証明書の紛失等により、再発行をご希望される場合、かんぽ生命ホームページにより、ご請求いただくことができます。この場合、登録されているご住所に保険料払込証明書を郵送いたします。



◀ 保険料払込証明書の再発行の受付
https://www.jp-life1.japanpost.jp/certify/?command=jzsz0200_certify_index

(4) 各種手続き・届出方法のご案内

契約内容の変更、保険証券（保険証書）の紛失、保険金の請求をする場合の手続き・届出の方法や、必要書類の詳細をかんぽ生命ホームページに掲載していますので、ご利用ください。



◀ 各種手続き・届出方法のご案内
http://www.jp-life.japanpost.jp/customer/ctm_index.html

5. 保険金のお支払いについて

保険金の支払請求時に、保険金受取人さまからご提出いただきました書類の内容に基づいて、保険金の支払可否について、審査を行います。

審査の結果、保険契約の責任開始前に疾病にかかっていただなどの理由により、保険金等をお支払いできない場合もございます。

当社は、保険金の速やかなお支払いを実現するため、査定人材の育成を進めているほか、システム支援による事務処理の簡素化・支払体制の強化に努めています。

また、平成19年12月に入院保険金、死亡保険金等の手続きについて解説した冊子「保険金等のご請求について」を作成し、郵便局等に備え付けています(冊子「保険金等の

ご請求について」はかんぽ生命ホームページにも掲載しています。)。この冊子は、入院保険金等の手続きに関するお問い合わせを目的として郵便局等に来局されたお客さまに交付しているもので、保険金等の支払請求の手続きがスムーズに行えるよう配慮しています。

加えて、平成20年7月から、冊子「保険金等のご請求について」にセルフチェックシートを添付し、ご請求可能な保険金等をお客さまが確認できるようにいたしました。



「保険金等のご請求について」

■平成20年度の保険金等お支払いの状況等

●お支払い件数とお支払いできなかった件数

(単位：件)

区 分	件数
お支払いできなかった件数	292,688
お支払い件数	36,659,841

(注1) 件数には死亡保険金、入院保険金、手術保険金等を含みます。

(注2) 件数には簡易生命保険契約に係る件数を含みます。

●お支払いできなかった件数の理由別内訳

(単位：件)

区 分	件数
詐欺無効	0
不法取得目的無効	0
告知義務違反解除	414
重大事由解除	0
免責事由該当	1,585
支払事由非該当	290,689
その他	0
お支払できなかった件数の合計	292,688

5-1 保険金をお支払いできる事例とお支払いできない事例

次の事例1から事例6において、保険金等をお支払いできる場合又はお支払いできない場合を分かりやすくご説明するため、代表的な事例を参考として挙げています。ご契約の保

険種類、特約種類、ご加入時期によっては、取扱いが異なる場合があります。

事例1 死亡保険金のお支払い(告知義務違反による解除)

保険契約に加入する前の「慢性C型肝炎」での通院治療の事実について、会社所定の質問表(告知書)に正しい告知をしないで加入された場合

【お支払いできる場合】

ご加入後1年で「慢性C型肝炎」とはまったく関係のない「胃がん」で死亡された場合

【お支払いできない場合】

ご加入後1年で「慢性C型肝炎」を原因とする「肝がん」で死亡された場合

【ご説明】

保険契約のお申込みに際して、申込時における被保険者さま(学資保険等の場合は、ご契約者さま及び被保険者さま)の健康状態について正確に告知をしていただく必要があります。

しかしながら、悪意又は重大な過失によって事実を告知されなかったり、事実とは異なる内容を告知された場合には、保険契約を解除させていただき、死亡保険金はお支払いしません。ただし、告知義務違反の対象となった事実と死亡の原因に全く因果関係のないことが認められたときには、保険契約は解除となりますが死亡保険金はお支払いします。

事例2 保険金の倍額支払(免責事由への該当)

【お支払いできる場合】

●被保険者さまの不注意

被保険者さまがうっかりわき見運転で路肩に衝突して死亡された場合

●軽度の酒酔い状態での事故

被保険者さまが飲酒をしていたが、横断歩道を通常歩行中に、走行してきた車にはねられ死亡された場合

【お支払いできない場合】

●被保険者さまの重大な過失

被保険者さまが自動車を運転し、危険な行為であることを認識できる状況下であるにもかかわらず、高速道路を逆走して対向車に衝突して死亡された場合

●泥酔の状態を原因とする事故

被保険者さまが泥酔して車道上に寝込んでいたところを走行してきた車にはねられ死亡された場合

【ご説明】

被保険者さまがかんぽ生命保険契約の契約日又は簡易生命保険契約の効力発生日から起算して1年6ヶ月を経過した後に、不慮の事故を直接の原因としてその事故の日から180日以内に死亡されたときは、普通保険約款又は簡易生命保険約款に定める保険金をお支払いします。ただし、被保険者さまに重大な過失がある場合、泥酔の状態を原因として招いた事故等の場合には、お支払いはいたしません。

事例3 重度障がいによる死亡保険金のお支払い(障がいの状態と回復の見込み)

【お支払いできる場合】

事故による受傷で、両目の損傷により失明された(回復の見込みがない)場合

【お支払いできない場合】

網膜剥離により、きょう正した視力が0.02以下となったものの、回復の見込みがあるため、現在治療中である場合

【ご説明】

被保険者さまが普通保険約款又は簡易生命保険約款に定める重度障がいの状態に該当し、また、その重度障がいの状態が固定し、かつ、回復する見込みがなくなった場合に、ご契約者さまからその通知を受けて重度障がいによる死亡保険金をお支払いします。

事例4 入院保険金のお支払い(責任開始時前の発病)

【お支払いできる場合】

保険契約にご加入された後に「椎間板ヘルニア」にかかり入院された場合

【お支払いできない場合】

保険契約にご加入される前にかかっていた「椎間板ヘルニア」が保険契約に加入された後に悪化して入院された場合

【ご説明】

入院保険金は、責任開始時(簡易生命保険契約の場合は効力発生日、以下同様とします。)以後にかかった疾病又は不慮の事故により受けた傷害を原因とする入院に対しお支払いします。したがって、責任開始時前にかかっていた疾病又は不慮の事故により受けた傷害を原因とする入院については、お支払いの対象とはなりません。

また、入院の原因となる疾病又は不慮の事故が責任開始時に生じている場合で、保険契約のお申込みに際してその疾病や不慮の事故について告知いただいた場合でも、約款に特に定める場合を除き、お支払いの対象にはなりません。

なお、ご契約(特約)により、責任開始時以後一定期間経過後は、責任開始時前の疾病を原因とする入院でもお支払いする場合があります。

事例5 入院保険金のお支払い(支払日数限度の超過)

【お支払いできる場合】

肝がんにより130日入院した後に退院し、その2ヶ月後に脳梗塞により130日の入院をされた場合

肝がんによる入院について120日分お支払いいたします。脳梗塞による入院についても、新たな疾病による入院ですので、120日分お支払いいたします。

【お支払いできない場合】

肝硬変により130日入院した後に退院し、その2ヶ月後に再び肝がんにより130日の入院をされた場合

肝硬変による1回目の入院については、120日分お支払いいたしますが、肝がんによる2回目の入院については、1回目の入院と通算しますので、支払日数の限度(120日)を超えることになり、お支払いできません。

※直接因果関係のある二つの疾病は、一つの疾病とみなします。

【ご説明】

当社の入院特約及び簡易生命保険の入院特約は、一つの疾病又は不慮の事故により受けた傷害を原因とする入院について、お支払いする入院保険金は、120日分を限度としています。ただし、疾病による入院の場合、ご契約(特約)により、被保険者さまが病院を退院後1年(無配当疾病傷害入院特約は180日)を経過してから再度同じ疾病を原因として入院したときは、新たな疾病にかかったものとみなして入院保険金をお支払いします。

事例6 手術保険金のお支払い(所定の手術への該当)

【お支払いできる場合】

手術保険金のお支払対象は、入院保険金の支払われる入院期間中に、特約条項又は簡易生命保険約款の別表に定める手術に該当する手術を受けた場合となります。

【お支払いできない場合】

【ご説明】

各入院関係の特約条項又は簡易生命保険約款の別表において、手術保険金の支払対象となる手術の種類を定めています。いずれの手術にも該当しない場合、いずれかの手術に該当しても、その手術をした入院に係る入院保険金が支払われない場合、又は入院をしないで手術のみ受けた場合は、手術保険金をお支払いしません。

さらに、お客さまに保険金のお支払いについていっそうご理解をいただくため、図解による事例集「保険金をお支払いする場合またはお支払いできない場合の事例集」を平成21年5月にかんぽ生命ホームページに掲載いたしました。



「保険金をお支払いする場合
またはお支払いできない場合
の事例集」

5-2 「支払通知書払渡未済通知書」によるご案内

保険金、年金、解約等による返戻金及び契約者配当金等をお受け取りいただく「支払通知書」を発行後、3ヶ月、6ヶ月又は1年を経過してもなお、お受け取りになられていないお客さまには、「支払通知書払渡未済通知書」を発行し、できるだけ早くお受け取りいただきますようご案内をしています。保険

金等をまだお受け取りになられていないお客さまは、「支払通知書」、印章及びご本人であることを確認できる健康保険証・運転免許証等の証明書類をご持参のうえ、お近くの郵便局の窓口等においてお受け取りいただきますようお願い申し上げます。

5-3 「支払請求案内」の送付の徹底

例えば、死亡保険金の請求があった場合に、被保険者さまが病院で亡くなっていることが確認できたときは、亡くなる前に入院されていた可能性がありますので、入院保険金のご請求を案内するなど、お客さまから保険金の支払請求がされて

いない場合であっても、保険金等をお支払いすることができるもの及び保険金等をお支払いすることができる可能性があるものについて、「支払請求案内」を送付しています。

6. 引受・支払体制の強化

当社は、以下の取組みを通じて、適正で公平なお引受け、お支払いの審査(査定)に努めています。

6-1 引受査定担当者の指導・教育

新商品や新制度の創設時に行う制度改正講習会、引受基準の改正時などに行う業務研究会等を実施するとともに、

引受基準の遵守に係る自主点検を継続的にを行い、引受査定担当者の審査能力向上に努めています。

6-2 ご契約をお引受けする際の査定

被保険者さまの健康状態等に基づき査定を行っています。当社では、ご契約者さま間の公平性を保つため、保険金のお支払いの発生率に応じたお引受けを行っております。傷病歴等を告知された場合、告知された傷病歴等の内容によっては、ご契約又は特約をお断りすることもございます。

なお、傷病歴等を告知された場合は、当社の支店又は郵便局の担当者から、ご契約のお申込み後に告知内容についてご確認させていただく場合があります。

6-3 支払査定担当者の教育・研修

当社の支払査定担当者に対する教育として、新商品・新サービスの新設時に行う制度改正講習会に加え、支払査定スキルに応じた研修等を実施しているほか、一定の要件を満

たした社員を対象に、平成20年度より、生命保険協会主催の「生命保険支払専門士」の資格取得を推進し、支払査定能力の更なる向上を図っています。

6-4 保険金支払謝絶契約に対する弁護士審査の実施

「被保険者さまの重過失又は酒に酔っている間に生じた事故により倍額保険金の支払を謝絶する保険契約」、「被保険者さまの自殺又はご契約者さま等の故殺により基本契約に係る死亡保険金の支払を謝絶する保険契約」については、客観的・中立的な視点で審査結果を確認するため、

サービスセンターの審査とは別に弁護士の審査を受けることとしています。弁護士により不十分と判断された案件については、再調査等を行ったうえ、改めて審査を行い、弁護士の再審査を受けることとしており、お客さまからの保険金請求に対して客観性・中立性の高い審査を行っています。

6-5 支払管理態勢の検証・見直し

お客さまの目線での各種サービス向上をめざすため、保険金支払業務プロセスの全般的な総点検を行い、迅速かつ適正な支払業務を実現すべく組織、規程、事務取扱い及びシステムの改善に取り組んでまいります。

また、支払査定業務の品質向上と安定的なサービス提供

を図るため、支払査定業務の経験や専門性を要する人材の育成に中長期的に取り組むとともに、支払査定業務の中心的な役割を担うサービスセンターの業務改革を推進してまいります。

7. 企業経営者の方へ

7-1 企業経営におけるリスクと資金需要

企業経営には、さまざまなリスクが伴います。とりわけ従業員の退職金やケガ・死亡時の保障、経営者・役員の万が一

の際の一時的な資金需要に対しては、会社の業績や資金繰りに影響が及ばぬよう、計画的な資金確保が求められます。

経営者・役員のニーズ

- 事業保障対策
- 勇退退職金対策
- 死亡退職金対策
- 事業承継・相続対策

従業員のニーズ

- 福利厚生対策
- 退職金対策
- 死亡退職金対策
- 休業補償対策

7-2 法人向けの主な商品

当社では、さまざまなニーズに対応した商品を充実させております。当社商品として、養老保険及び定期保険のほか、平成20年6月から他の生命保険会社の法人向け商品の受託

販売を開始し、今まで以上に企業経営者の皆さまの幅広いニーズにお応えできるように努めています。

■ ニーズに対応する商品例

経営者・役員向け商品

- 長期平準定期保険
 - ・ 大型保障で企業防衛
 - ・ 退職金・弔慰金に活用可能
- 遡増定期保険
 - ・ 退職金・弔慰金準備に有効
 - ・ 増加する保障で企業成長を支援

従業員向け商品

- 養老保険(全員加入型)
 - ・ 死亡弔慰金・見舞金・退職金等の福利厚生制度の充実

■法人向け商品一覧

	具体的な商品名
当社引受商品	☐ 新フリープラン(普通養老保険) ☐ 新フリープラン2・5・10倍型(特別養老保険) ☐ 新一病壮健プラン(特定養老保険)
	  
受託販売商品	☐ 新普通定期保険(普通定期保険)
	
受託販売商品	アイエヌジー生命保険株式会社 定期保険「すまーと経営」、低解約返戻金型定期保険「すまーと経営L」、無解約返戻金型定期保険「すまーと経営S」、 低解約返戻金型遡増定期特約Ⅱ付定期保険「すまーと経営ステップ」
	アクサ生命保険株式会社 低払いもどし金型定期保険「LTTP Fair Wind(フェアウインド)」
	アリコジャパン(アメリカン・ライフ・インシュアランス・カンパニー) 長期平準定期保険(H19)、無配当平準定期保険、遡増定期保険(初期低解約返戻金型)
	住友生命保険相互会社 無配当定期保険「エンブレムYOU」
	東京海上日動あんしん生命保険株式会社 定期保険、長割り定期(定期保険 低解約返戻金特則付加)、遡増定期保険、低解約返戻金型遡増定期保険
	日本生命保険相互会社 有配当定期保険(H11)「スーパーフェニックス100」等、有配当遡増定期保険(H13)「遡増定期保険」、 有配当新遡増定期保険(H18)「新遡増定期保険50Ⅱ」
	三井住友海上きらめき生命保険株式会社 定期保険、低解約返戻金型定期保険、無解約返戻金型定期保険、遡増定期保険
	明治安田生命保険相互会社 5年ごと利差配当付新定期保険「新定期保険E」、新遡増定期保険
※社名は50音順です。 ※上記商品に付加できる特約は一部に限定されております。 ※商品供給会社によって受託販売を行う商品数や販売開始時期が異なります。	

8. お客さま相談窓口

8-1 お電話でのお問い合わせ

フリーダイヤルでかんぽコールセンター又はサービスセンターお客さま相談窓口につながります(相談内容によっては、

かんぽコールセンターからサービスセンターに転送することがあります。)

相談窓口名	所在地	電話番号
かんぽコールセンター	〒905-0017 名護市大中1-19-24	0120-552950 ※おかけ間違いのないよう ご注意ください。
仙台サービスセンター	〒980-8792 仙台市青葉区上杉3-2-7	
東京サービスセンター	〒109-8792 東京都港区三田1-4-60	
岐阜サービスセンター	〒502-8792 岐阜市鷺山1769-3	
京都サービスセンター	〒606-8792 京都市左京区松ヶ崎横縄手町8	
福岡サービスセンター	〒812-8792 福岡市中央区大濠公園1-1	

かんぽコールセンターでは、保険商品、保険料のご案内など一般的なご相談にお答えしています。

なお、各種保険金請求後の支払状況についての確認など個別の契約に関することなどは、サービスセンターお客さま相談窓口からお答えします。

※携帯電話・PHSからもご利用いただけます。

※個別の契約に関するお問い合わせの際は、保険証券(保険証書)番号をあらかじめお確かめのうえ、おかけください。

※ご契約者ご本人さまもしくは正当な請求権者以外の方からのお問い合わせ・お申し出につきましては、ご回答できない場合があります。

※かんぽコールセンター及びサービスセンターへのお電話は、電話対応品質の向上、お客さまとの通話内容確認のため録音させていただいておりますので、あらかじめご了承ください。

■受付時間

●かんぽコールセンター

平日／9:00～21:00

土・日・休日／9:00～17:00(1月1日～3日を除く)

●サービスセンターお客さま相談窓口

平日／9:00～17:00

8-2 インターネットでのお問い合わせ

かんぽ生命ホームページからのお問い合わせの受付は24時間行っています。ご回答は、原則営業日の9:00～17:00の間の対応とさせていただきます。

●かんぽ生命ホームページ

http://www.jp-life.japanpost.jp/contact/cnt_index.html

※ご回答については、電話か電子メールのうち、ご希望の方法をお選びください。

※かんぽネットクラブに関するお問い合わせには、電子メールでご回答させていただきます。

※ご照会を受け付けた時間やご照会内容により、即日にご回答できない場合がございますので、あらかじめご了承ください。土日休日にご照会された場合は、ご回答は翌日以降(12月31日～1月3日にご照会された場合は1月4日以降)の営業日になります。



9. 生命保険契約者保護機構

民営・分社化後の当社の生命保険契約は、民営・分社化前の簡易生命保険契約とは異なり、保険金等のお支払い

についての政府保証はございません。他の生命保険会社と同様、保険契約者保護制度が適用されます。

9-1 生命保険契約者保護機構とは

生命保険契約者保護機構（以下「保護機構」といいます）は、保険業法に基づき設立された法人であり、保護機構の会員である生命保険会社が破綻に陥った場合、生命保険に係る保険契約者等のための相互援助制度として、当該破綻保険会社に係る保険契約の移転等における資金援助、承継保険会社の経営管理、保険契約の引受け、補償対象保険金の支払に係る資金援助及び保険金請求権等の買取りを行う等により、保険契約者等の保護を図り、もって生命保険業に対する信頼性を維持することを目的としています。

保険契約上、年齢や健康状態によっては契約していた破綻保険会社と同様の条件で新たに加入することが困難になることもあるため、保険会社が破綻した場合には、保護機構が保険契約の移転等に際して資金援助等の支援を行い、加入している保険契約の継続を図ることにしています。

保険契約の移転等における補償対象契約は、運用実績連動型保険契約の特定特別勘定（※1）に係る部分を除いた国内における元受保険契約で、その補償限度は、高予定利率契約（※2）を除き、責任準備金等（※3）の90%とすることが、保険業法等で定められています（保険金・年金等の90%が補償されるものではありません（※4））。

なお、保険契約の移転等の際には、責任準備金等の削減に加え、保険契約を引き続き適正・安全に維持するために、契約条件の算定基礎となる基礎率（予定利率、予定死亡率、予定事業費率等）の変更が行われる可能性があり、これに伴い、保険金額・年金額等が減少することがあります。あわせて、早期解約控除制度（保険集団を維持し、保険契約の継続を図るために、通常の解約控除とは別に、一定期間特別な解約控除を行う制度）が設けられる可能性もあります。

※1 特別勘定を設置しなければならない保険契約のうち最低保証（最低死亡保険金保証、最低年金原資保証等）のない保険契約に係る特別勘定を指します。更正手続においては、当該部分についての責任準備金を削減しない更正計画を作成することが可能です（実際に削減しないか否かは、個別の更正手続の中で確定することとなります。）。

※2 破綻時に過去5年間で常に予定利率が基準利率（注1）を超えていた契約を指します（注2）。当該契約については、責任準備金等の補償限度が以下のとおりとなります。ただし、破綻会社に対して資金援助がなかった場合の弁済率が下限となります。

【高予定利率契約の補償率】＝90%－{(過去5年間における各年の予定利率－基準利率)の総和÷2}

（注1）基準利率は、生保各社の過去5年間の平均運用利回りを基準に、金融庁長官及び財務大臣が定めることとなっております。現在の基準利率は、当社又は保護機構のホームページで確認いただけます。

（注2）一つの保険契約において、主契約・特約の予定利率が異なる場合、主契約・特約を予定利率が異なるごとに独立した保険契約とみなして、高予定利率契約に該当するか否かを判断することになります。また、企業保険等において被保険者が保険料を拠出している場合で被保険者毎に予定利率が異なる場合には、被保険者毎に独立した保険契約が締結されているものとみなして高予定利率契約に該当するか否かの判断することになります。ただし、確定拠出年金保険契約については、被保険者が保険料を拠出しているか否かにかかわらず、被保険者毎に高予定利率契約に該当するか否かを判断することになります。

※3 責任準備金等とは、将来の保険金・年金・給付金の支払に備え、保険料や運用収益等を財源として積み立てている準備金等をいいます。

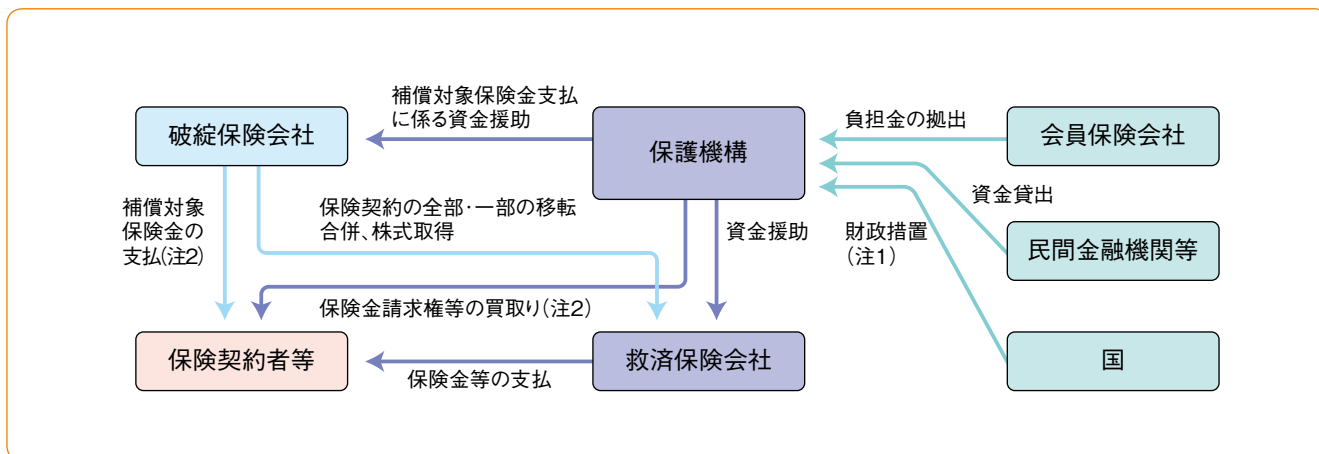
※4 個人変額年金保険に付されている年金原資保証額等についても、その90%が補償されるものではありません。

生命保険契約者保護機構 TEL 03-3286-2820

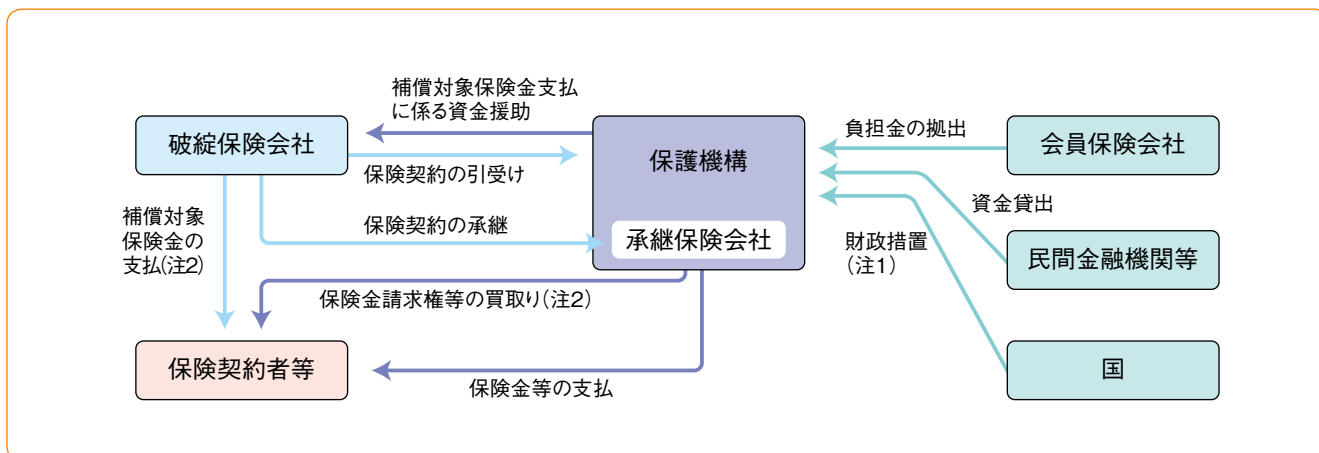
ホームページアドレス <http://www.seihohogo.jp/>

9-2 仕組みの概略図

■救済保険会社が現れた場合



■救済保険会社が現れない場合



(注1) 上記の「財政措置」は、平成24年(2012年)3月末までに生命保険会社が破綻した場合に対応する措置で、会員保険会社の拠出による負担金だけで資金援助等の対応ができない場合に、国会審議を経て補助金が認められた際に行われるものです。

(注2) 破綻処理中の保険事故に基づく補償対象契約の保険金等の支払、保護機構が補償対象契約に係る保険金請求権等を買取ることを指します。この場合における支払率及び買取率については、責任準備金等の補償限度と同率となります(高予定利率契約については、(※2)に記載の率となります。)

※補償対象契約の範囲・補償対象契約の補償限度等を含め、本掲載内容はすべて現在の法令に基づいたものであり、今後、法令の改正により変更される可能性があります。

【参考】 簡易生命保険契約の政府保証について

当社の生命保険契約は、民営・分社化前の簡易生命保険契約とは異なり、保険金等のお支払いについての政府保証はございません。他の生命保険会社と同様、保険契約者保護制度が適用されます。

民営・分社化前にご加入いただいた簡易生命保険契約は、管理業務が管理機構に引き継がれ、その簡易生命保険契約が消滅するまで管理されます。保険金等のお支払いについての政府保証も、その契約が消滅するまで継続します。